



UNIVERSITÉ DE FRIBOURG
UNIVERSITÄT FREIBURG

CERTIFICAT EN GESTION DE DOCUMENTATION ET DE BIBLIOTHÈQUE
2014-2015

**Un projet de médiation numérique en bibliothèque : de
la réflexion stratégique au choix de l'outil**

Gabrielle FRECH
(Genève)

Octobre 2015

TRAVAIL FINAL DE CERTIFICAT

Déposé auprès de

Michèle Furer-Benedetti, adjointe scientifique à la Bibliothèque de l'Université de Genève
Karine Yoakim-Pasquier, spécialiste en gestion de l'information, personne de référence
pour le suivi pédagogique du travail

DÉCLARATION SUR L'HONNEUR

Je soussigné(e) déclare sur l'honneur avoir rédigé personnellement ce travail écrit. Celui-ci n'a pas d'autres sources que celles que j'ai indiquées systématiquement dans le texte (avec les citations entre guillemets) et dans les références bibliographiques.

J'ai pris connaissance que la fraude et le plagiat seront sanctionnés par un échec et seront également communiqués au Rectorat qui est compétent pour prendre des sanctions disciplinaires.

Lieu: Genève

Date: le 29.02.2016

Signature: G. Frech

Résumé

Promouvoir les activités de sa bibliothèque, améliorer la mise en valeur de certaines ressources, développer une communication virtuelle avec ses usagers, sont autant de réflexions qui motivent les bibliothèques à penser à des actions de médiation numérique.

L'objectif de ce travail est d'offrir au SEM¹ Documentation de Genève, ainsi qu'aux bibliothèques intéressées par le sujet, des pistes de réflexions sur la médiation numérique et sur la préparation d'un tel projet.

Le présent travail propose une brève typologie des dispositifs de médiation numérique complétée par une présentation critique de quelques outils. Il se termine par un ensemble de conseils pour la mise en place, étape par étape, d'un projet de médiation numérique.

Remerciements

Mes sincères remerciements vont à :

Karine Yoakim-Pasquier, spécialiste en gestion de l'information et personne de référence pour le suivi pédagogique du travail, pour ses relectures et son soutien apprécié,

Melina Schüttel Beuchat, cheffe de service au SEM Documentation, pour son accueil,

Michèle Furer-Benedetti, adjointe scientifique à la Bibliothèque de l'Université de Genève, pour ses conseils et sa relecture,

VR pour son aide précieuse.

1 Service écoles-médias

Table des matières

Résumé.....	2
Table des figures.....	4
I La médiation numérique.....	5
I.1 La médiation numérique en bibliothèque : cadre général.....	5
I.1.1 Contexte.....	5
I.1.2 La médiation numérique en bibliothèque : pour quoi faire ?.....	5
I.2 Introduction du numérique dans le domaine pédagogique et scolaire.....	7
I.2.1 Contexte.....	7
I.2.2 En Suisse romande.....	7
II Le cas du SEM Documentation.....	8
II.1 Présentation.....	8
II.1.1 Missions.....	8
II.1.2 Les publics.....	9
II.1.3 Les services.....	9
II.2 L'offre documentaire.....	9
II.2.1 Collection numérique.....	10
II.2.2 Mise en valeur actuelle.....	10
II.2.3 Partenariats et projets.....	10
II.3 Observations et objectifs du travail.....	11
III Choix d'un outil de médiation numérique	12
III.1 Typologie des dispositifs de médiation numérique.....	12
III.1.1 Dispositifs de flux et dispositifs ponctuels.....	12
III.1.2 Dispositifs passerelles.....	14
III.1.3 Conclusion et piste choisie.....	15
III.2 La médiation numérique : un projet.....	16
III.2.1 Première phase : réflexions préalables.....	16
III.2.2 Deuxième phase : organisation et déroulement.....	17
III.2.3 Troisième phase : communication et évaluation.....	17
IV Développement d'une page facebook pour le SEM Documentation.....	18
IV.1 Réflexions préalables.....	18
IV.2 Organisation et déroulement.....	18
IV.3 Évaluation et éventuelles adaptations.....	20
Conclusion.....	21
Bibliographie et webliographie.....	22
Annexe.....	23

Table des figures

Figure 1 : Positionnement d'identité numérique.....	6
Figure 2 : Dispositif de médiation numérique.....	12
Figure 3 : pyramide d'un projet de médiation numérique.....	16
Figure 4 : Exemple d'onglets sur une page facebook.....	19
Figure 5 : Exemple d'événement sur une page facebook.....	20

Pour plus de fluidité, j'utiliserai dans ce travail indifféremment les termes de bibliothèque, médiathèque et service d'information documentaire.

I La médiation numérique

I.1 La médiation numérique en bibliothèque : cadre général

I.1.1 Contexte

Force est de constater que le numérique fait à présent autant partie de notre sphère privée que professionnelle. Aller sur internet à l'aide d'une tablette, d'un smartphone ou autres, pour consulter les horaires de trains, faire du shopping, converser, est quasiment entré dans les habitudes. Nous avons, ces dernières années, totalement modifié notre manière d'accéder aux informations, et même de communiquer avec autrui.

Ce que l'on peut appeler « le marché de l'information » (fournisseurs d'accès, éditeurs) est également en totale mutation depuis l'émergence de l'information sous forme numérique. Ces phénomènes touchent inévitablement les bibliothèques et autres services d'information documentaire (SID). En effet, le public a développé d'autres usages, donc d'autres besoins, d'autres attentes (attentes sur place et à distance par ex.). La gestion des SID dans leur globalité est ainsi en pleine mutation, ce qui engendre des contraintes, entre autre en terme de budget ou de compétences des professionnels. Néanmoins, cette période de grands changements représente aussi une opportunité de rapprochement avec le public. C'est l'occasion de développer des nouveaux projets, découvrir, créer, pour partir à la rencontre des usagers.

I.1.2 La médiation numérique en bibliothèque : pour quoi faire ?

Quelques réflexions motivent les bibliothèques à penser à des actions de médiation numérique :

- Répondre aux nouvelles attentes du public, liées aux nouveaux usages mobiles par exemple
- Participer à la diminution des inégalités face à l'accès aux ressources numériques
- Dynamiser leur image
- Améliorer la mise en valeur des collections (numériques et physiques)

Tentons ici, de préciser ce qu'englobe le terme de médiation numérique en bibliothèque. Plusieurs phénomènes caractérisent le nouveau paysage de l'information numérique, dont la production exponentielle d'information. Les individus se trouvent face à un tel foisonnement d'information, qu'il devient nécessaire d'acquérir certaines compétences spécifiques pour pouvoir les appréhender et les utiliser. Les professionnels de l'information et de la documentation ont ici un rôle à jouer. C'est ce que propose Sylvère Mercier dans sa définition de la médiation numérique :

« La médiation numérique est une démarche visant à mettre en œuvre des dispositifs de flux, des dispositifs passerelles et des dispositifs ponctuels pour favoriser l'accès organisé ou fortuit, l'appropriation et la dissémination de contenus à des fins de diffusion des savoirs et des savoir-faire. »²

Il la complète un peu plus loin :

« [...] la médiation numérique n'est donc ni de la communication ni du marketing public au sens strict, mais se situe au cœur des métiers de l'information-documentation, quelque part entre l'accompagnement à la recherche documentaire, la gestion / diffusion de contenus et l'animation de communautés. »

Nous développerons les différents dispositifs dans le chapitre III. La médiation numérique

2 MERCIER, Sylvère. Médiation numérique : une définition. Bibliobsession [en ligne]. 2010

a donc pour but de permettre au public d'acquérir des compétences informationnelles, qui lui donneront les moyens d'accéder, de s'approprier et d'utiliser l'information sous forme numérique, selon ses besoins.

Lien avec la politique documentaire de l'institution

Pour être cohérente, et ne pas rester une action isolée, une action de médiation numérique doit faire partie de la politique documentaire d'une institution³. C'est l'occasion de redéfinir cette politique en prenant en compte le numérique, et de formuler des objectifs, toujours en liens avec les missions de la bibliothèque. Rédiger un document tel qu'une charte de l'utilisation du numérique à la bibliothèque, en faisant participer l'ensemble des collaborateurs, est un bon moyen d'approcher les futurs projets.

M. Mercier propose de réfléchir, dans ce contexte, à l'identité numérique de la bibliothèque :

Figure 1 : Positionnement d'identité numérique



Source : MERCIER, Sylvère. Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs Bibliobsession [en ligne] 2012

On peut en conclure que cette identité numérique peut aussi être multiple, et donc se décliner en diverses identités numériques pour le même SID. Une réflexion en amont des actions de médiation est indispensable, afin d'être cohérent dans ses actions.

M. Mercier propose des exemples d'objectifs opérationnels pour la mise en œuvre de dispositifs de médiation numérique :

- Donner des repères ponctuels relatifs à un événement d'actualité
- Proposer une veille régulière sur un thème dans une communauté d'intérêt
- Permettre l'identification d'une communauté d'intérêt
- Faciliter l'identification d'un corpus dans une discipline
- Faciliter l'appropriation de l'information (prise de note, bookmaks, etc.)

3 GALAUP, Xavier. Mémento. Dans : GALAUP, Xavier (dir.). Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013. La boîte à outils, 25

- Former à la recherche documentaire
- Etc.

I.2 Introduction du numérique dans le domaine pédagogique et scolaire

I.2.1 Contexte

Comme le fait remarquer M. Coen, chercheur en sciences de l'éducation à Fribourg⁴, l'école n'échappe pas aux bouleversements de l'ère du numérique. Elle réfléchit depuis une dizaine d'année à sa position face aux nouvelles technologies éducatives, quoi prendre, quoi laisser de côté, sans pour autant rester à la traîne. Depuis les années 2000, différents programmes visant l'intégration des TIC dans l'enseignement ont été mis en place en Europe et en Amérique du Nord.

Impact des TIC dans le milieu scolaire

Pour P.-J. Coen, les technologies de l'information et de la communication ont un impact sur les environnements et sur les modalités d'apprentissage. Il observe des effets positifs et négatifs sur les apprentissages, sur les rôles d'enseignants et d'élèves, sur la communication, et enfin sur les espaces (avec les espaces virtuels).

L'apprentissage par les TIC faciliteraient la création de situations d'apprentissage actif (expérientiel) et interactif (plus social), ainsi que de nouvelles compétences au niveau du traitement de l'information.

Coen observe de plus, que malgré toutes les innovations technologiques, les enseignants n'ont pas foncièrement changé leur manière d'enseigner. Les innovations seraient pour l'instant (en 2011, date de l'article), plus technologiques que pédagogiques.

I.2.2 En Suisse romande

En Suisse romande, les enseignements ont pour cadre le Plan d'études romand (PER). Celui-ci décline les objectifs d'enseignement et les attentes fondamentales de fin de cycle. Une partie du PER est dédié à l'acquisition de compétences liées aux nouveaux médias, ce qui implique que les cantons romands développent une stratégie autour de la société de l'information et des nouvelles technologies (réflexions, équipement etc.).

Dans le canton de Genève

Observons maintenant ce que propose le DIP aux enseignants et aux élèves du canton de Genève en terme d'introduction du numérique dans les écoles.

Ecole numérique

Le site Ecole numérique⁵ géré par le SEM, à l'attention des enseignants, des élèves et des parents, expose la stratégie du DIP sous la forme d'une plate-forme de présentation et de débat sur les pratiques pédagogiques intégrant le numérique. Le plan directeur MITIC⁶ « Enseigner et apprendre à l'ère du numérique »⁷ y est présenté. Ce plan précise les objectifs d'intégration du numérique dans les écoles et les bénéfices attendus en trois grandes thématiques : équiper, former, documenter, innover.

4 COEN, Pierre-François. L'impact réel des technologies de l'information et de la communication sur la forme scolaire. Recherches en Education, 2011, no 10, pp. 69-80

5 <http://edu.ge.ch/ecolenumerique>

6 Médias, images et technologie de l'information et de la communication

7 Disponible en pdf à l'adresse :

http://edu.ge.ch/ecolenumerique/sites/localhost.ecolenumerique/files/fichiers_plan_mitic/plandirmitic_13_140206valide.pdf

II Le cas du SEM Documentation

II.1 Présentation

Le SEM Documentation est un service d'information documentaire qui fait partie du Service écoles-médias (SEM)⁸, lui-même rattaché au secrétariat général du Département de l'instruction publique, de la culture et du sport (DIP) du canton de Genève.

Le SEM conçoit, propose et met en œuvre la politique du DIP dans le domaine des médias, de l'image et des technologies de l'information et de la communication.

Le SEM Documentation met à disposition des enseignants et des étudiants, les ressources documentaires nécessaires à l'enseignement et à la formation continue. Quelques 300'000 documents sont répartis en trois grandes catégories : documentaires, fictions et documentation pédagogique. Les supports sont variés : livres, périodiques, affiches, jeux, instruments de musiques, malles à thèmes...

Cette collection permet notamment aux enseignants du degré primaire de constituer des bibliothèques de classe, d'organiser des lectures suivies, ou encore d'équiper les classes vides en début d'année.

Le SEM Documentation fournit diverses prestations comme le conseil pour la mise en place d'un projet d'école (rallye lecture, lecture thématique etc.), des recherches documentaires, ou la rédaction de bibliographies sur demande.

II.1.1 Missions

La mission du SEM Documentation est définie ainsi :

« Le secteur Documentation du Service écoles-média (SEM Documentation) a pour mission de mettre à disposition les ressources documentaires nécessaires à l'enseignement et à la formation continue des enseignant-e-s, des étudiant-e-s, des formateurs et des formatrices de l'enseignement obligatoire et de l'enseignement secondaire II.

Le SEM Documentation contribue, par ses prestations, à faire évoluer les connaissances des usagers dans les branches enseignées et à offrir des enseignements de qualité, diversifiés, pédagogiquement adaptés, en adéquation avec les évolutions technologiques et les changements sociétaux. »⁹

Notons qu'à la différence des centres de documentation pédagogiques d'autres cantons, le SEM Documentation n'est pas axé sur la recherche. Dans le canton de Genève, les enseignants sont formés à l'Université, à la faculté de sciences de l'éducation, qui possède déjà une bibliothèque. Dans les autres cantons, les enseignants sont formés à la Haute école pédagogique, dont les centres de documentation doivent avoir un volet sur la recherche. Il faut considérer le SEM Documentation comme une bibliothèque métier et non une bibliothèque d'étude ou de recherche.

Ainsi, le SEM Documentation ne propose-t-il pas non plus de cours sur la recherche documentaire, mais un accompagnement à la demande.

Tout l'aspect formation continue aux nouvelles technologies est traité par le secteur SEM Formation.

⁸ Voir la page <http://edu.ge.ch/sem/secteur/accueil-service-ecoles-medias> pour plus d'informations sur les missions et la structure du SEM.

⁹ Définition des missions transmise par Mme Schüttel-Beuchat

II.1.2 Les publics

Le public cible du SEM Documentation est l'ensemble des enseignants du DIP. Cependant, d'autres enseignants venant d'écoles privées genevoises, ou d'autres cantons, sont aussi les bienvenus.

Voici en détail les différents types d'utilisateurs qui fréquentent le SEM Documentation :

- *Les enseignant-e-s primaires et secondaires 1 et 2 :*
Les enseignants du primaire sont les plus nombreux à venir au SEM Documentation pour emprunter des documents, mais aussi du matériel pour animer leurs classes qui peuvent être vides en début d'année. Ils se fournissent aussi en documents pour les bibliothèques de classes et les lectures suivies. Notons que les enseignants du secondaire ont des bibliothèques dans leurs écoles.
- *Les formateurs de formation continue pour les enseignants :*
Moins nombreux que le groupe d'utilisateurs précédent, ils ont parfois besoin d'aide pour la rédaction de bibliographies (par exemple pour préparer une formation sur les contes), et empruntent aussi les documents.
- *Les enseignant-e-s spécialisés :*
Ils sont peu nombreux et très autonomes dans leurs recherches.
- *Les étudiants, futurs enseignants :*
Ils sont peu nombreux et formés à la recherche documentaire à l'université, donc très autonomes dans leurs recherches.

II.1.3 Les services

Le SEM Documentation offre à ses utilisateurs différentes prestations.

Il leur est possible de demander une recherche documentaire sur une thématique précise, finalisée ou non en un produit documentaire. Les documentalistes peuvent aider les enseignants, dans leur choix de documentation pour la mise en place d'un projet d'école.

Le SEM Documentation propose aussi des enregistrements d'émissions à la demande.

Depuis cette année, les enseignants ont la possibilité de réserver à distance les documents pour les lectures suivies, grâce à un formulaire en ligne.

II.2 L'offre documentaire

Le SEM Documentation possède une collection pédagogique et de culture générale sur différents supports (papier, électronique), ainsi que divers objets (matériel de classe), dont des instruments de musique. Ces ressources sont réparties dans les locaux en trois grandes catégories : documentaires, fictions et documentation pédagogique, et sont classés selon la CDU.

L'offre documentaire est composée de différentes collections :

- Une collection de référence constituée des moyens d'enseignements romands (MER) et moyens officiels genevois
- Un fonds de documentation pédagogique suisse et étrangère
- Un fonds pour les classes primaires, « bibliothèques de classe »
- Un fonds de lectures suivies
- Un fonds de matériel pour l'enseignement de l'environnement (mallettes d'expérimentations, naturalisations, etc.)

- Un fonds d'affiches
- Une collection de jeux pédagogiques
- Une collection d'instruments de musique
- Une collection de CD musicaux
- Une collection de mallettes pédagogiques

Diversité des supports

Livres, périodiques, CD et DVD, se trouvent répartis dans les différents espaces du SEM Documentation. Des instruments de musique sont regroupés dans la partie de la médiathèque dédiée à la musique. Des jeux et des mallettes pédagogiques composées de livres et autres supports, sont aussi accessibles dans les rayonnages.

II.2.1 Collection numérique

La collection numérique du SEM Documentation est composée de différents types de documents :

- Des dossiers d'exploitation pédagogique de lectures suivies faits par les enseignants
- Des vidéos produites par un autre secteur du SEM, le SEM Production
- Des bibliographies sur mesure : elles sont demandées par les formateurs dans le but de servir tout au long de l'année aux enseignants

II.2.2 Mise en valeur actuelle

Le catalogue en ligne

Actuellement, le principal outil de mise en valeur de la documentation de la médiathèque est son catalogue en ligne. Le SEM Documentation fait partie du réseau genevois des bibliothèques scolaires¹⁰. Des liens intégrés aux notices, renvoient directement à certains documents numériques.

Le site web du SEM

Certains documents numériques, dont les bibliographies thématiques, sont accessibles librement depuis le site web du SEM¹¹.

D'autres, comme les dossiers pédagogiques de lectures suivies faits par les enseignants, ne sont disponibles qu'avec leur login personnel sur un site internet du SEM Formation.

Depuis cette année, les enseignants peuvent demander des réservations de lectures suivies depuis ce site web. Ce nouveau service, qui a eu un franc succès, a été promu grâce à la newsletter du SEM, publiée sur son site web.

II.2.3 Partenariats et projets

Partenaires

Dans le cadre d'événements ponctuels du DIP, le SEM Documentation collabore avec certaines institutions (par ex. l'association Bureau de l'égalité pour la semaine sur l'égalité ; la Marche de l'espoir).

Le SEM Documentation collabore aussi avec certains musées dont le Musée de l'Ariana. Dans le cadre de leurs animations pédagogiques le musée mentionne aussi

¹⁰ Le réseau des bibliothèques scolaires regroupe l'ensemble des bibliothèques scolaires du DIP, du SEM Documentation et de la Cité des métiers.

¹¹ <http://edu.ge.ch/sem/secteur/sem-documentation>

certaines des documents du SEM Documentation dans ses bibliographies.

Les Bibliothèques municipales de Genève proposent aussi des documents susceptibles d'intéresser les enseignants et les élèves. En ce sens elles pourraient aussi être considérées comme concurrentes. Aucun partenariat n'existe pour le moment. L'étude d'un éventuel partenariat ponctuel pourrait s'avérer intéressant pour les deux institutions.

Collaboration avec les bibliothèques scolaires

Le SEM Documentation est représenté dans les réunions du réseau des bibliothèques scolaires. Les autres bibliothèques du réseau sont informées des nouveaux services du SEM Documentation par ce canal.

Projets

Le SEM Documentation fait partie du Groupe romand des centres de documentation pédagogiques (GROCEDOP). Ce groupe, en partenariat avec le groupe analogue suisse-allemand (MIPHD), a entamé un projet de création d'un serveur permettant de déposer les collections numérique sous mot de passe. La première collection du côté romand qui sera mise à disposition sera celle des émissions de télévision enregistrées. Sa mise en fonction est prévue pour janvier 2016. Ce groupe réfléchit aussi à une éventuelle mise en commun les ressources numériques des centres de documentations du groupe, notamment dans le but d'optimiser la négociation de certaines licences.

Les collections physiques du SEM Documentation viennent d'être réorganisées. Mme Schüttel-Beuchat m'a fait part de son intention de développer la documentation numérique.

II.3 Observations et objectifs du travail

Jusqu'ici, le SEM Documentation a privilégié la communication directe pour promouvoir ses ressources. L'idée était de faire venir l'utilisateur, pour lui présenter les nouveautés. Les besoins et les attentes des usagers ayant évoluées ces dernières années, Mme Schüttel-Beuchat aimerait dynamiser l'image de la médiathèque, et communiquer de manière plus active avec ces usagers.

Cette brève étude des ressources du SEM Documentation m'a permis d'observer plusieurs accès aux documents : le catalogue, différents sites web (accès libre ou avec login). L'absence d'accès centralisé pourrait engendrer un manque de clarté pour l'utilisateur et péjorer la mise en valeur des ressources. De plus, la médiathèque ne propose pas de listes de nouvelles acquisitions, ni de prêt inter-bibliothèques.

Dans les pages qui suivent, je tenterai de répondre à deux questions :

1. De quelle manière promouvoir la médiathèque et ses services ;
2. Et par quels moyens rendre accessible les ressources disponibles au SEM Documentation, tout en tenant compte des nouveaux modes de consultation des usagers.

III Choix d'un outil de médiation numérique

De nombreux outils de médiation numérique sont apparus ces dernières années, permettant de communiquer avec les usagers, et de mettre en valeur les ressources documentaires. Je vais, dans ce chapitre, faire une rapide présentation de quelques-uns de ces outils, et proposer ceux qui me paraissent les mieux adaptés à ce contexte précis.

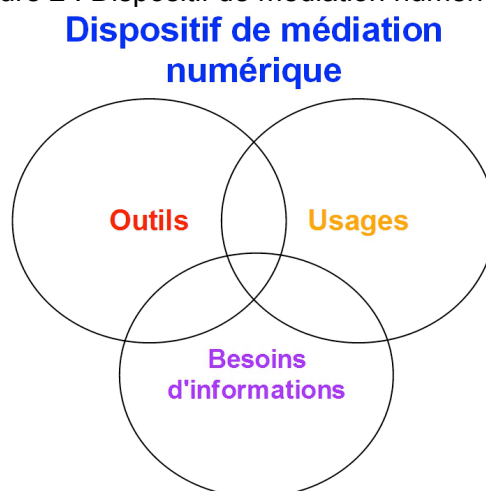
Ce chapitre est inspiré du cours que M. Mercier a donné dans le cadre du module 4 de ce certificat, ainsi que de son blog « Bibliobsession »¹²d'où proviennent les définitions citées.

III.1 Typologie des dispositifs de médiation numérique

Définition du terme dispositif de médiation

Un outil de médiation ne devient un dispositif qu'au moment où il est mis en relation avec des usages et des besoins en informations.

Figure 2 : Dispositif de médiation numérique



Source : MERCIER, Sylvère. Une mine d'or pour la médiation numérique Bibliobsession [en ligne] 2013

Une médiation numérique peut être abordée de différentes manières, suivant les besoins en information, et les types d'outils que l'on veut privilégier. Nous présenterons les dispositifs de médiations numérique en trois catégories : les dispositifs de flux, les dispositifs ponctuels et les dispositifs passerelles.

III.1.1 Dispositifs de flux et dispositifs ponctuels

Dispositif de flux

« Un dispositif de flux est un dispositif stable permettant de[sic] développement d'une identité numérique constituant une présence en ligne pérenne et attractive. Il vise à capter l'attention par le positionnement, la forme et le contenu proposé. Il permet notamment la diffusion de dispositifs ponctuels attractifs. »

Le dispositif de flux privilégie ainsi l'aspect communication avec l'utilisateur. Il permet de construire une relation avec l'utilisateur dans un espace hors bibliothèque, l'espace virtuel. Un projet de médiation numérique utilisant un dispositif de flux nécessite de réfléchir en amont à une identité numérique pour le service, l'institution, ou le professionnel qui communique par ce dispositif.

Voici quelques-uns des outils qui peuvent faire partie d'un dispositif de flux.

¹² <http://www.bibliobsession.net>

- Le blog

Un blog est une page internet qui servait, à son origine, de journal intime. De part son succès auprès du grand public, c'est un des phénomènes phares du web 2.0. Il est aujourd'hui est utilisé comme outil de médiation numérique dans certains milieux professionnels, dont celui des bibliothèques. L'élément principal du blog est le billet ou post. C'est un élément textuel auquel on peut ajouter des images, du son, des vidéos.

Avantages :

Simple à réaliser ; contenu dynamique, facile à mettre à jour ; communication bidirectionnelle grâce aux commentaires que peuvent faire les lecteurs ; possibilité d'inclure des flux RSS¹³ ; participe à l'amélioration de l'image de l'institution ; possibilité d'utiliser une plateforme gratuite ; les posts étant automatiquement archivés, un blog peut donc servir d'outil de gestion de l'information ; il apporte aussi une présence sur les moteurs de recherche car les posts sont automatiquement indexés ; possibilité de suivre les statistiques de consultation

Inconvénients :

Demande une structuration rigoureuse et construite, car les posts doivent être structurés en catégories (ou rubriques) et faire partie d'une arborescence.

Le blog des Bibliothèques municipales de Genève¹⁴, par exemple, propose des posts sur de nombreuses thématiques.

- La page facebook

« Facebook est un réseau social en ligne qui permet à ses utilisateurs de publier du contenu et d'échanger des messages. »¹⁵

L'utilisateur créer une page web personnalisée, nommée profil, sur laquelle il peut publier du texte, des images et des vidéos.

Avantages :

Facile à utiliser ; mise à jour très rapide ; communication bidirectionnelle grâce aux commentaires ; pratique pour informer sur son quotidien et interagir rapidement avec les utilisateurs ; possibilité de créer des événements, faire des concours ; statistiques d'utilisation consultables

Inconvénients :

Entreprise privée à but lucratif donc non pérenne, et nécessité de faire attention aux droits d'auteurs parfois opaques dans ce contexte ; ne promeut pas la « culture libre ».

La page facebook de l'AGBD¹⁶ (Association genevoise des bibliothécaires diplômés), présente ses activités et partage des posts sur l'actualité du monde des bibliothèques au sens large.

- Le wiki

« Un wiki est une application web qui permet la création, la modification et l'illustration collaborative de pages à l'intérieur d'un site web. »¹⁷

13 Les flux RSS sont des fichiers textes de format XML, auxquels les lecteurs peuvent s'abonner afin d'être informés des nouvelles publications publiés sur un blog ou un site d'actualité.

14 <http://blog-bmgeneve.ch>

15 Facebook. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2015

16 <https://www.facebook.com/agbd.ge/>

17 Wiki. *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2015

Avantages :

Stimule l'interaction avec le public ; peut servir d'outil unique rassemblant différentes bases de données ; possibilité de ne pas intégrer les données sur Wikipédia ; si les données sont y sont intégrées, améliore la visibilité de l'institution¹⁸ (car Wikipedia est au 5e rang des sites web les plus visités en Suisse) ; possibilité d'organiser des ateliers autour de la création d'articles sur Wikipédia (Wikipermanences) et par ce biais d'améliorer l'image de l'institution auprès de certains publics ; participation au partage de contenu libre de droit

Inconvénients

Apprendre les règles de fonctionnement de Wikipédia demande du temps ; créer un article sur un sujet non traité prend aussi du temps (recherche d'information, sélection des sources, réflexion sur les droits des éventuelles illustrations etc.) ; créer une page demande une structuration de l'information

Il existe différentes utilisations possibles des wikis en bibliothèque¹⁹. La Médiathèque Valais, par exemple, a créé une encyclopédie collaborative sur le patrimoine valaisan : Wikivalais.²⁰

Dispositifs ponctuels

« Un dispositif ponctuel est un dispositif permettant la mise en forme d'informations de manière attractive de manière à capter l'attention des utilisateurs. Il peut s'insérer dans un dispositif de flux. »

L'objectif du dispositif ponctuel est de mettre en forme l'information de manière visuelle, synthétique et efficace.

Il existe différentes applications permettant de créer des infographies²¹, des cartes heuristiques²². Elles peuvent être utilisées pour présenter des résultats de recherches, des statistiques, accompagner un exposé etc.

III.1.2 Dispositifs passerelles

« Un dispositif passerelle est un dispositif dont la caractéristique est de proposer une interface entre un milieu tangible et des données numériques. »

Certaines technologies relativement récentes permettent de faire le lien entre le monde physique et le monde numérique. Voici quelques outils qui peuvent faire partie d'une médiation utilisant un ou des dispositifs passerelle.

- Les QR Codes

Un QR Code, ou Quick Responsive Code, est une figure carrée composée de petits modules qui codent des données. Il permet, après l'avoir scanné, de se connecter à une page web, d'afficher une information textuelle ou encore de télécharger des données. Il est de plus en plus utilisé dans notre quotidien comme outil marketing (sur une affiche, un flyer, un gobelet etc.).

18 POUCHOT, Stéphanie, PEREGRINA, Rafael. GLAM et projets Wikimedia : des cordonniers mal chaussés ? . Arbido, 2015, no 3, pp. 16-18

19 Pour aller plus loin dans l'utilisation des wikis en bibliothèques, Voir Arbido no 3, 2015

20 <http://www.wikivalais.ch/index.php/Accueil>

21 « L'infographie est le domaine de la création d'images numériques assistée par ordinateur. », *Wikipedia : l'encyclopédie libre* [en ligne]. 2015

22 Une carte heuristique est un schéma supposé refléter le fonctionnement de la pensée. Il permet de représenter visuellement, et de suivre le cheminement associatif de la pensée. Définition inspirée de celle de Wikipédia.

Avantages :

Coût de création minime voir gratuit ; facilite l'accès immédiat à des informations ; évite d'avoir à saisir une adresse URL ; peut donner une image moderne d'une institution à un public connecté.

Inconvénients :

Nécessite une application pour être scanné ; peut paraître totalement incongru à une personne qui ne connaît pas cette technologie ; doit faire partie d'un dispositif global de médiation pour avoir un impact et être utilisé par le public.

La HEP Vaud propose par exemple à ses étudiants, un QR Code pour le téléchargement d'un annuaire pratique de la vie à la HEP.²³ Le site du projet Gutenberg permet l'accès au site mobile grâce à un QR Code²⁴.

- La Bibliobox

Il s'agit d'un dispositif nomade permettant d'accéder à des ressources numériques, ne nécessitant pas de connexion internet.²⁵ Il est composé d'un routeur qui génère un réseau wi-fi et d'une clé USB. Il suffit d'avoir un appareil capable de se connecter au réseau wi-fi pour pouvoir télécharger les contenus stockés dans la Bibliobox. Promouvoir la culture du « libre » est une des valeurs clés du projet Bibliobox. Elle peut avoir des utilisations diverses en bibliothèque²⁶ (information, promotion des collections, mise à disposition des ressources etc.).

Avantages :

Peut transmettre une image de modernité à un public jeune ou technophile ; permet un accès nomade (intra-muros et extra-muros) à des ressources de la bibliothèque ; peut servir à promouvoir les collections physiques si elle contient des bibliographies ou des documents numérisés ; n'est pas connectée à internet ; une fonction chat peut être proposée.

Inconvénients :

Éventuelle Obsolescence de la technologie utilisée ; panne du matériel, problème technique ; capacité de stockage limitée.

La bibliothèque municipale de Lyon utilise les Bibliobox dans le cadre d'animations sur la promotion des logiciels libres.²⁷

III.1.3 Conclusion et piste choisie

Si je pars de la volonté du SEM Documentation de construire une communication numérique avec ses usagers, un dispositif de flux me paraît plus adapté, notamment pour la construction d'une nouvelle présence numérique sur le web. Par la suite, un dispositif passerelle comme la Bibliobox, pourrait être envisagé pour mettre en valeur la future collection numérique.

Je choisirais donc parmi ces outils la page facebook, qui me paraît une bonne première approche de communication numérique pour les collaborateurs. Elle est relativement facile d'utilisation, et ne demande aucun investissement matériel. De plus, la possibilité de créer des « événements » est une option que les autres outils n'ont pas, qui pourrait être

²³ <https://www.hepl.ch/cms/accueil/acces-rapide/pratique/qr-code.html>

²⁴ <https://www.gutenberg.org>

²⁵ <http://www.bibliopédia.fr/wiki/Bibliobox>

²⁶ Pour l'aspect Bibliobox et bibliothèques, je me suis inspirée du Travail de Bachelor HEG de Maaike VAUTIER, La Bibliobox, un nouvel outil de médiation numérique [...].

²⁷ http://www.bm-lyon.fr/spip.php?page=agenda_date_id&source=344&date_id=1503

intéressante pour le SEM Documentation.

Bien que le monopole de cette entreprise soit un facteur qui puisse déranger, ce site reste le plus fréquenté par les internautes. Utilisé quotidiennement par 1,5 milliards d'utilisateurs²⁸, il permet aux utilisateurs de recevoir des informations dans un outil qui leur est familier.

Il est donc un outil de médiation numérique potentiellement efficace pour une institution qui cherche à communiquer avec ses usagers.

III.2 La médiation numérique : un projet

Afin que la mise en place de dispositifs de médiation numérique ne se transforme pas en activité gadget, et elle doit faire partie d'un projet qui repose sur des bases solides. Comme tout projet, il peut être réalisé en trois phases : l'avant projet, la mise en œuvre, et l'après projet.

III.2.1 Première phase : réflexions préalables

Pour être cohérent, un projet de médiation numérique doit être basé sur une réflexion sur les missions de la bibliothèque, et répondre à des besoins des usagers précis. La réflexion sur les outils de médiation et les contenus pertinents pourra ensuite être développée.

M. Mercier propose une illustration graphique de ces réflexions sous forme d'une pyramide.

Figure 3 : pyramide d'un projet de médiation numérique



Source : MERCIER, Sylvère. La pyramide d'un projet de médiation numérique Bibliobsession [en ligne] 2011

Grâce à cette réflexion stratégique, il sera ensuite possible de définir des objectifs pertinents pour le projet. Rédiger des questionnaires à l'attention des usagers peut éventuellement aider à définir des objectifs au plus près de leurs besoins.

Dans cette phase de réflexions préalables, il est important de communiquer avec les

28 <http://www.blogdumoderateur.com/chiffres-facebook/>

collaborateurs afin qu'ils participent à la genèse du projet (sous forme de brain storming par exemple). L'évaluation de leurs connaissances des différents outils de médiation, fait aussi partie de cette phase. Le cas échéant, des formations ou des ateliers de mise à niveau pourront être organisés.

Il est intéressant de tenter de répondre à ces questions :

- Quel est la cible principale ? Le public distant, le public local et distant ?
- Quel positionnement décide-t-on d'adopter ? Par exemple communiquer sur l'existence du service, rendre le service là où se trouve le public.
- Qui parle ? L'institution, le secteur, ou les bibliothécaires ?
- La bibliothèque veut-elle développer des identités par thématiques suivant la politique documentaire ?
- Comment va-t-elle la / les décliner ? A l'aide d'un logo, d'un pseudonyme ?

L'avant-projet est aussi le moment d'évaluer les moyens disponibles et nécessaires (matériels, financiers, humains).

III.2.2 Deuxième phase : organisation et déroulement

Dans les projets de médiation numérique en bibliothèques, il est généralement recommandé de faire participer un maximum de collaborateurs, afin qu'ils se sentent concernés et qu'ils portent le projet auprès du public. Si ce n'est pas le cas, il est possible qu'ils aient du mal à répondre aux éventuelles questions des usagers, ce qui diminuerait l'impact de l'action de médiation.

Suivant l'ampleur du projet de médiation, il peut ensuite être divisé en étapes qui serviront de calendrier prévisionnel, outil pratique pour évaluer son avancement.

III.2.3 Troisième phase : communication et évaluation

Avant même la fin du projet, il est important de réfléchir à la communication autour de ce projet, de sensibiliser le ou les publics cibles au développement d'une action de médiation numérique.

Puis vient le phase d'évaluation et des éventuels ajustements. Le développement de projets de médiation numérique étant encore relativement expérimental, il est courant qu'il faille opérer des ajustements. Il est donc intéressant de réfléchir à des outils d'évaluation (éventuellement des indicateurs) assez tôt.

IV Développement d'une page facebook pour le SEM Documentation

IV.1 Réflexions préalables

Pourquoi ce projet ?

L'objectif général de cette page facebook serait d'améliorer la visibilité des ressources du SEM Documentation, ainsi que son image. L'idée est d'aller chercher les usagers là où ils se trouvent sur la toile, et de développer une présence numérique de la bibliothèque.

Sensibilisation des collaborateurs et participation active au processus²⁹

Il serait intéressant de faire un sondage (formel ou informel) auprès des collaborateurs, afin de voir où ils en sont dans leur approche du numérique en bibliothèque, ainsi que dans leur pratique des outils numériques. Le cas échéant, des formations continues ou des ateliers pourraient être envisagées.

Introduire le numérique dans une bibliothèque fait partie d'un processus de changement. Celui-ci implique des modifications dans les pratiques des professionnels, qui peuvent être d'autant plus délicates du fait qu'ils ne les ont pas eux-même choisies. Il est donc important de faire participer les collaborateurs à l'élaboration du projet, afin qu'ils se sentent concernés et motivés à y participer.

Développer ensemble une « charte du numérique » au sein de la bibliothèque, serait un moyen de préparer le terrain pour tout les futurs projets liés au numérique.

IV.2 Organisation et déroulement³⁰

Formuler une ligne éditoriale

Une ligne éditoriale permet d'apporter une cohésion à la page. Elle rassure le lecteur, car il sait quels types d'informations il va pouvoir y trouver. Elle permet aussi de donner une ligne directrice à ceux qui génèrent du contenu. Répondre à ces questions permet de l'élaborer :

- *Quel est le public cible de la page facebook ?* Dans notre cas les usagers du SEM Documentation.
- *Quelles sont les thématiques principales et/ou secondaires de la page ?*
- *Quels types d'informations seront publiées ?* Des publications reflétant les activités de l'institution, des documents officiels, des images, des vidéos, des liens vers des ressources intéressantes ?
- *Qui parle ? : Une personne (le / la bibliothécaire) ? L'institution ?*
- *Ouverture du mur à tous ? Confidentialité de certaines publications ?*

Définir les responsabilités

Il est important de définir qui écrira et publiera sur la page, et qui répondra aux éventuelles questions du public. Un autre élément de réflexion est le choix (ou non) d'une relecture et d'une validation des contenus à publier.

Création du profil

Lors de la création du profil du SEM Documentation, il faut choisir une photo de profil attrayante (un éventuel logo), ainsi que la photo de bannière. Changer la photo régulièrement permet d'attiser la curiosité des utilisateurs.

²⁹ Ce paragraphe a pour base le module 3 du certificat.

³⁰ Ce chapitre est inspiré du cours de Mme Yoakim-Pasquier sur l'utilisation des réseaux sociaux dans les bibliothèques.

L'onglet « A propos » présente l'institution et ses missions, et donne des informations générales. Cet onglet est important pour les internautes qui ne connaissent pas encore le SEM Documentation, mais qui pourraient devenir des usagers potentiels.

Il est possible de réserver un nom de domaine ainsi qu'une URL personnalisée³¹ avec le nom de l'institution, sous la forme <http://www.facebook.com/institution/>.

Gérer les onglets

Il est important de gérer l'ordre des onglets. Il faut en effet savoir que les onglets cachés sont très peu consultés par le public.

Dans les paramètres généraux, l'espace « Applications »³² permet de choisir les onglets que l'on souhaite utiliser dans sa page.

Figure 4 : Exemple d'onglets sur une page facebook



Source : Page facebook de l'AGBD

Planification des publications ou « posts »

Il est recommandé de publier au minimum 2 posts par semaines pour être suivi par des fans. Cependant, trop publier lasse les lecteurs car les publications apparaissent sur son fil d'actualité !

Il est intéressant de réfléchir à la période de la journée où l'on va publier. Il est possible de planifier les publications sur facebook. Il suffit de préparer un ou plusieurs posts à l'avance, puis de choisir le jour et l'heure à laquelle ils devront être publiés. Il existe des outils planification générale des publications sur différents réseaux sociaux (par exemple Hootsuite)³³.

Annoncer des événements

Il est possible de créer des « événements » sur sa page facebook. Cette fonction permet d'animer la page, en partageant des manifestations qui se passeront à la bibliothèque, ou des événements en lien avec les thématiques du SEM Documentation (organisées par des institutions partenaires par exemples).

31 Voir l'aide de facebook

32 Voir sous <https://developers.facebook.com/apps/>

33 <http://hootsuite.com/>

Figure 5 : Exemple d'événement sur une page facebook



Source : Page facebook de l'AGBD

Suggestions pour la promotion de la page

Il pourrait être intéressant de créer des supports physiques : affiches, flyers, afin de promouvoir la page, et de sensibiliser les utilisateurs à l'évolution de la bibliothèque vers le numérique. Il faudrait aussi penser à inclure le petit logo facebook sur le site du SEM.

Quels canaux d'information utiliser ?

- Faire une annonce sur le site web et la newsletter du SEM
- Promotion par les partenaires du SEM qui recommanderaient la page
- Insérer l'URL de la page sur la signature des emails

IV.3 Évaluation et éventuelles adaptations

Facebook propose un outil statistique qui permet d'observer la fréquentation de la page. Afin d'étudier la ou les communautés d'utilisateurs qui fréquentent la page, il est intéressant, après quelques mois, de tenter de répondre à ces questions :

- Quelle est la communauté la plus active ?
- Comment puis-je l'encourager à continuer de fréquenter la page?

Trouver son public et le garder prends du temps. Il est donc recommandé de persévérer, même si les statistiques sont un peu décourageantes !

Conclusion

Comme nous l'avons vu, un outil de médiation numérique ne devient véritablement utile qu'au moment où il est mis en relation avec des usages et des besoins en information.

La réflexion sur les objectifs à atteindre est donc primordiale. Faire évoluer l'image que peuvent encore avoir certains utilisateurs, d'une bibliothèque « vieillotte », à un espace physique et virtuel évolutif, lieu de découverte à l'écoute de l'évolution de la société, est un des défis actuels auquel un projet de médiation numérique peut répondre de manière efficace.

Ma proposition pour le SEM Documentation est principalement axée sur sa présence numérique, qui pourrait aider à faire évoluer cette image et éventuellement mener à la découverte d'une nouvelle communauté d'usagers. La mise en valeur des collections numériques, une autre idée d'évolution de la médiathèque du SEM, pourraient également faire l'objet d'un projet de médiation utilisant cette fois un dispositif passerelle comme une Bibliobox.

Plusieurs projets de médiation numérique peuvent ainsi cohabiter dans une bibliothèque, ce qui nécessite une adaptation de la politique documentaire, voir même une « charte du numérique ». Le développement de tels projets étant encore expérimental, il est intéressant d'en observer de près l'évolution à l'aide d'indicateurs ou de questionnaires, et de procéder à certains ajustements si nécessaire.

Bibliographie et webliographie

COEN, Pierre-François. L'impact réel des technologies de l'information et de la communication sur la forme scolaire [en ligne]. Recherches en Education, 2011, no 10, pp. 69-80. [Consulté le 12 octobre 2015]. Disponible à l'adresse :

<http://doc.rero.ch/record/208856>

HAUTE ECOLE PEDAGOGIQUE DE LA HES SUISSE DU NORD-OUEST. Compétences MITIC à l'école. [en ligne]. Berne : Confédération suisse, 2014. Jeunes et médias.

[Consulté le 12 octobre 2015]. Disponible à l'adresse :

http://www.jeunesetmedias.ch/fileadmin/user_upload/Chancen_und_Gefahren/Brochure_Compétences_MITIC_2014.pdf

GALAUP, Xavier. Mémento. Dans : GALAUP, Xavier (dir.). Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013. La boîte à outils, 25

MERCIER, Sylvère. Médiation numérique : une définition. Bibliobsession [en ligne]. Publié le 3 mars 2010. [Consulté le 12 octobre 2015]. Disponible à l'adresse :

<http://www.bibliobsession.net/2010/03/03/mediation-numerique-en-bibliotheque-une-definition/>

MERCIER, Sylvère. La pyramide d'un projet de médiation numérique. Bibliobsession [en ligne]. Publié le 8 avril 2011. [Consulté le 12 octobre 2015]. Disponible à l'adresse :

<http://www.bibliobsession.net/2011/04/08/la-pyramide-dun-projet-de-mediation-numerique/>

MERCIER, Sylvère. Médiation numérique : le guide pratique des dispositifs. Bibliobsession [en ligne]. Publié le 4 mai 2012. [Consulté le 12 octobre 2015]. Disponible à l'adresse :

<http://www.bibliobsession.net/2012/05/04/mediation-numerique-le-guide-pratique-des-dispositifs/>

POUCHOT, Stéphanie, PEREGRINA, Rafael. GLAM et projets Wikimedia : des cordonniers mal chaussés ?. Arbido, 2015, no 3, pp. 16-18

QUEYRAUD, Franck. Définir son projet : 5 grandes étapes. Dans : GALAUP, Xavier (dir.). Développer la médiation documentaire numérique. Villeurbanne : Presses de l'enssib, 2013. La boîte à outils, 25

RIEFFEL, Rémy. Révolution numérique, révolution culturelle ? Paris : Gallimard, 2014. Folio actuel, 159

VAUTIER, Maaïke. La Bibliobox, un nouvel outil de médiation numérique : recommandations pour l'implantation d'une Bibliobox à la BCUL, site Riponne. Travail de Bachelor. Lausanne : HEG, 2014

Annexe

Exemples de questionnaires aux usagers du SEM Documentation

il serait intéressant de préciser les attentes ou les éventuels souhaits des usagers du SEM Documentation en terme d'accès aux ressources, et de connaître quels outils leurs sont déjà familiers (outils de partage de contenu, web social, flux RSS etc.). Un questionnaire serait un moyen efficace pour recueillir ces différentes informations.

Exemple de questionnaire sur les usages :

Quels usages pourriez-vous faire des ressources numériques du SEM Documentation ?	Accessoire	Intéressant	Nécessaire
Préparer des cours en variant leur forme (ebooks, applications...)			
Avoir accès et pouvoir télécharger des ressources libres (documents, images...)			

Exemple de questionnaire sur les outils les plus utilisés :

Quels outils utilisez-vous le plus souvent ?	Souvent	Parfois	Jamais	Lesquels ?
Flux RSS				
Wikis				
Blogs				
Outils de partage de contenu (du type Netvibes)				
Réseaux sociaux				

Les questionnaires pourraient être placés sur le site web du SEM.